

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA 2023
Pääkaupunkiseudun tuettu asuminen
Kakspy Palvelut Oy

Sisällysluettelo

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	3
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	4
3. RISKIENHALLINTA	5
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	8
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	8
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	13
7 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	18
8 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	19
9 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	20

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Kakspy Palvelut Oy Y-tunnus 2852255-6

Kunta Kotka

Kunnan nimi Kotka

Kuntayhtymän nimi Hus

Sote-alueen nimi Länsi-Uudenmaan sote-alue

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi Tuettu asuminen Pääkaupunkiseutu

Katuosoite Täysikuu 3 A 15

Postinumero 02210 Postitoimipaikka Espoo

Sijaintikunta yhteystietoineen Espoo

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä
Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen mielenterveys -ja päihdekuntoutajat, tuettu asuminen

Esimies palveluvastaava Pia Kovalainen

Puhelin 044 4932866

Sähköposti pia.kovalainen@kakspy.com

Toimintalupatiedot

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Tuettu asuminen

Rekisteröintipäätöksen ajankohta 31.01.2022

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat -

Ostopalvelujen tuottajat: -

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Kakspy palvelut Oy:n ja Pääkaupunkiseudun tuetun asumisen toiminta-ajatus

Kakspy Palvelut Oy tuottaa ja kehittää asiakaskunnan tarpeista lähteviä, joustavia, nykyaikaisia ja kilpailukykyisiä palveluja. Palvelut on tarkoitettu tukemaan mielenterveys- ja päihdeongelmia kohdanneiden, vammaisten, osatyökykyisten ja muuta erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden kuntoutumista kohti yhteiskunnallista osallisuutta. Kakspy Palvelut Oy on Kaakkois-Suomen sosiaalipsykiatrinen yhdistys ry:n ja Alvi ry:n omistama yhteiskunnallinen yritys, joka maksaa kaikki veronsa Suomeen. Yhtiön tuottamat palvelut perustuvat toipumisorientaatioviitekehukseen.

Pääkaupunkiseudun tuetun asumisen palvelun ostaa Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen mielenterveys- ja päihdepalveluiden asiakasohjaus. Toiminnan ajatus on tukea vaikeassa tilanteessa olevia asiakkaita takaisin yhteiskunnan täysivaltaisiksi toimijoiksi, ottamaan ja kantamaan itse vastuuta omasta elämästään sekä käyttämään itsemääräämisoikeutta omaa elämäänsä koskevissa päätöksissä. Yksikön tavoitteena on tukea asiakkaita mahdollisimman riippumattomaan ja itsenäiseen elämään sairaudesta ja toimintakyvyn vajeista huolimatta. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta tuetaan vahvasti ja asiakkaan etua valvotaan hänen rinnallaan. Asiakkaiden tuen tarpeet ovat yksilöllisiä ja heitä tuetaan näin ollen yksilöllisesti. Palvelussa ymmärretään sitä sitova lainsäädäntö, asiakkaiden saaman tuen ja kohtelun velvoitteet, asiakkaan oikeudet ja henkilökunnan velvollisuudet hyvien käytäntöjen ylläpitämisen suhteen.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Pääkaupunkiseudun tuetun asumisen toimintaa ohjaavat asiakkaiden ja Kakspy Palvelut Oy:n henkilökunnan yhdessä työstämät arvot ja toimintaperiaatteet.

Kakspy Palvelut Oy:n kaiken toiminnan arvopohjana ovat toiveikkaus, osallisuus, vastuullisuus. Nämä arvot näkyvät päivittäisessä kuntoutustyössä ja arvot nivoutuvat arkeen sujuvasti ja henkilökunta on sitoutunut niiden noudattamiseen.

Kuntoutumista edistävä työskentely perustuu yksilöllisiin toteuttamis- ja palvelusuunnitelmiin sekä toipumisorientaatioviitekehukseen. Toipumisorientaatiotyöskentelyn pääperiaatteena on kohdentaa kuntoutumistyöskentelyn painopiste toimintakykyä edistävään työskentelyyn, jossa asiakkaan tarpeet ja voimavarat muodostavat lähtökohdan yksilölliselle kuntoutumisprosessille. Kuntoutumista tukevat tavoitteet ja toimenpiteet suunnitellaan ja asiakkaan kanssa tehdyn toteuttamis- ja palvelusuunnitelman mukaisesti yhteistyössä asiakkaan, palvelun tilaajan, yksikön ohjaajien ja asiakkaan niin halutessa hänen lähiverkostonsa kanssa. Asiakasta ohjataan harjoittelemaan sairauden, riippuvuuden tai vamman kanssa selviytymistä niin, ettei se määritä hänen elämäänsä ja olemistaan ihmisenä eikä rajaa mahdollisuuksia toimia yhteiskunnan täysivaltaisena jäsenenä. Asiakkaan kuntoutumisprosessissa tehdään tiivistä yhteistyötä koko asiakkaan verkoston kanssa, tavoitteena paras mahdollinen tuki ja suunta toipumiselle.

Työskentelyn tavoitteena on lisätä asiakkaiden omia vaikuttamismahdollisuuksia sekä saada asiakkaiden elämässä aikaan muutoksia, jotka mahdollistavat omatoimisen elämän ja mahdollisimman täysipainoisen osallisuuden yhteiskunnassa. Työskentelyssä huomioidaan vahvasti myös niin omaisten/läheisten kuin työntekijöidenkin hyvinvointi.

3. RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Riskienhallinnan työnjako

Kakspy Palvelut Oy:n johdon ja palveluvastaavien tehtävänä on omavalvonnan aktiivinen arvioiminen ja toimintatapojen päivittäminen. Riskienhallinta on merkittävä osa omavalvontaa. Niin asiakkaiden kuin työntekijöidenkin turvallisuuden takaaminen on ensiarvoisen tärkeää. Riskienhallinnan osalta käydään jatkuvaa arviointia ja keskustelua siitä, miten työtilanne, työvuorosunnittelu ja asiakaskunnan haasteet, yhteiskunnan ja maailman tilanne vaikuttavat yksikön riskeihin ja sitä kautta riskienhallinnan toimenpiteisiin. Tähän arviointiin ja kehittämiseen osallistuu vahvasti myös Kakspy Palvelut Oy:n työsuojeluorganisaatio.

Riskienhallinnan järjestelmät

Luettelo Pääkaupunkiseudun tuetun asumisen riskienhallinnan toimeenpanon keinoista:

- henkilöstön perehdytysuunnitelma
- tiedonsiirto henkilökunnan kesken; henkilökuntapalaverit viikoittain ja akuuttien kuulumisten vaihto päivittäin
- LähiTapiolan-riskienhallinnan prosessi Riskipulssi
- yksikön turvallisuusuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys
- yksikön lääkehoitosuunnitelma
- tartuntatauti-ohjeet ja varautumissuunnitelma hengitystieinfektioissa
- ohje yksiköille asiakirjoista/asiakirjahallinta
- tietosuojaseloste
- työvuorosunnittelu Velho
- koulutussuunnitelma
- työsuojeluorganisaatio ja työsuojeluohjelma sekä muut ohjeistukset yksiköille

Riskien tunnistaminen, menettelytavat ja työnjako

Henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat ja laatu-poikkeamat sekä riskit raportoimalla niistä välittömästi palveluvastaavalle ja työyhteisölle. Kakspy Palvelut Oy:llä on käytössä sähköinen LähiTapiolan riskienhallintajärjestelmä Riskipulssi. Järjestelmä on helppokäyttöinen, asennettu jokaiselle työntekijöiden käytössä olevalle tietokoneelle. Ohjeistus sen käyttöön kuuluu osana perehdytystä. Järjestelmän käytöstä käydään aktiivista keskustelua työyhteisössä. Järjestelmä luokittelee riskit sosiaali- ja terveystieteiden poikkeamiin (sis. lääkepoikkeamat), uhka- ja väkivaltatilanteisiin, työturvallisuushavaintoihin, tapaturmiin sekä kiinteistö- kone ja laiterikkoihin. Yksikössä on selkeä toimintamalli poikkeamien käsittelyyn. Havainnot käydään läpi akuuteissa tilanteissa pikaisesti, aina kuitenkin vähintään seuraavassa viikoittaisessa henkilökuntapalaverissa. Yhdessä työryhmän kanssa mietitään kehittämisen ja oppimisen näkökulmasta se, miten toimintaa muuttamalla voidaan estää mahdolliset uudet tai

vastaavanlaiset riskitilanteet. Työsuojeluelin seuraa riskihavaintoja kolmen kuukauden välein ja ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin työsuojelullisesta näkökulmasta.

Pääkaupunkiseudun tuetun asumisen asiakkaiden ja omaisten mahdollisuudet tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit:

Kakspy Palvelut Oy:n palauteprosessin mukaan asiakasta kannustetaan suoraan palautteeseen ohjaajalle tai yksikön palveluvastaavalle. Jos asiakas kokee suoran palautteen antamisen hankalana, on hänellä mahdollisuus antaa palaute myös palvelupäällikölle tai toimitusjohtajalle. Jos asiakaspalaute koskee asiakkaan saamaa epäasiallista kohtelua ohjaajien osalta, toimimme seuraavasti: asiakkaan antaman palautteen pohjalta palveluvastaava järjestää tapaamisen, jossa asiakkaan ja palveluvastaavan, palautetta koskevan työntekijän lisäksi mukana voi olla asiakkaan toiveen mukaan esim. kokemusasiantuntija. Tämän tapaamisen tarkoitus on tukea asiakasta omien oikeuksien puolustamisessa sekä käydä puolueeton keskustelu tapahtuneesta ja, jos mahdollista, sovitella tapahtunutta. Keskustelu pyritään käymään mahdollisimman pian tapahtuneen jälkeen, jotta asia ei kuormita asiakasta liikaa.

Tässä tilanteessa palveluvastaava käy aina kyseisen työntekijän kanssa varhaisen välittämisen keskustelun ja sopii varhaisen välittämisen prosessin mukaisesti seurannasta ja tarvittavista toimenpiteistä.

Jos asiakas kokee, ettei keskustelu johda kohtelun muutokseen, hänellä on oikeus tehdä valitus yksikön tai yksittäisen työntekijän toiminnasta. Tässä hän saa tukea esim. palveluvastaavalta. Jos asiakkaan saama kohtelu ei muutu, saa työntekijä varoituksen toiminnastaan. Varoituksen antaa Kakspy Palvelut Oy:n johdon edustajana palvelupäällikkö. Varoitus on työntekijän mahdollisuus korjata omaa toimintaansa.

Asiakkaiden ja omaisten palaute ja yhteydenotot otetaan aina vakavasti ja käydään keskustellen yhdessä läpi. Yksikössä suositaan ja kannustetaan mielipiteen ilmaisua ja palautteen antamista ja asiakkaita muistutetaan heidän oikeuksistaan eri palvelujen käyttäjinä.

Jos asiakkaalla tai hänen omaisellaan on tarvetta tehdä muistutus yksikön toiminnasta, häntä ohjeistetaan sen tekemisessä. Muistutuksen vastaanottaja on Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue kirjaamo PL 33 02033 Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue, kirjaamo@luvn.fi

Kaikessa palautteenannossa pyritään kuuntelemaan jokaista osapuolta ja löytämään hyvä ja rakentava keskusteluyhteys ja sen myötä kehittämään toimintaa.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen Pääkaupunkiseudun tuetussa asumisessa:

Henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit raporttoimalla niistä välittömästi palveluvastaavalle. Yksikössä on selkeä toimintamalli poikkeamien käsittelyyn. Ilmoituksen käsittelystä vastaa yksikön palveluvastaava tai hänen sijaisensa. Havainnot käydään läpi akuuteissa tilanteissa pikaisesti, kuitenkin vähintään seuraavassa henkilökuntapalaverissa eli vähintään viikon sisällä. Yhdessä työryhmän kanssa mietitään kehittämisen ja oppimisen näkökulmasta se, miten toimintaa muuttamalla voidaan estää mahdolliset uudet riskitilanteet. Lisäksi riski-ilmoitukset kirjataan ja raportoidaan kolmen kuukauden välein Kakspy Palvelut Oy:n työsuojelutoimikunnalle, joka ryhtyy tarvittaessa asian vaatimiin jatkotoimenpiteisiin.

Asianomaisen asiakkaan/työntekijän kanssa käydään vielä aina erikseen läpi riski / poikkeamatilanteen kokonaisuus ja sovitaan tarvittaessa kehittävästä jatkotoimenpiteistä. Tavoitteena on toimintamallien kriittinen tarkastelu ja virheistä oppiminen. Myös niin yhteiskunnan kuin maailman muuttuvassa terveys- ja turvallisuustilanteeseen varaudutaan. Ylläpidetään ja päivitetään toimintamalleja, miten riskitilanteissa toimitaan. Nämä kirjattuna varautumissuunnitelmassa niin hengitystieinfektioissa kuin turvallisuussuunnitelmassa yleisen, yhteiskunnallisen turvallisuuden järkkymisen varalta.

Korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Edellä mainittuihin tilanteisiin reagoidaan välittömästi ilmoittamalla palveluvastaavalle sekä laatimalla tilanteesta ilmoitus LähiTapiolan sähköiseen riskienhallintajärjestelmään Riskipulssiin. Tämän jälkeen selvitetään tapahtuman syy sekä tehdään vastaavien tapahtumien ehkäisemiseksi vaadittavat toimenpiteet ilman viivytyksiä. Muutokset kirjataan järjestelmään ja niistä tiedotetaan välittömästi asianosaisille. Työhön suhtaudutaan vakavasti mutta kehittäen. Pyritään oppimaan virheistä ja toimintoja muuttamalla minimoimaan riskit jatkossa. Työsuojeluorganisaatio seuraa riskejä ja palveluvastaavan vastuulla on seurannan ylläpitäminen ja toteutuminen omassa yksikössä.

Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

Yksikön henkilökunnan kanssa käydään aktiivista, kehittävästä keskustelua toimintamallien muutostarpeisiin ja muutoksiin. Niistä sovitaan välittömästi tai viimeistään viikoittaisessa henkilökuntakokouksessa. Merkittävistä muutoksista tiedotetaan välittömästi asiakkaille, asianosaisille ja vastuuhenkilöille.

Pääkaupunkiseudun tuetussa asumisessa havaitut riskit ja niiden johdosta tehty kehittämistyö

Riskien seurannassa nousi edellisen vuoden aikana esille seuraavanlaisia havaintoja: biologiset turvallisuushavainnot, uhka- ja väkivaltatilanteet.

Biologiset turvallisuushavainnot olleet koronatartuntoja. Yksikön terveysturvallisuudesta on huolehdittu tarkasti ja sen suhteen toteutettu tarkkaan palvelun ostajan ohjeistuksia. Asiakkaiden ja ohjaajien kesken on asiasta puhuttu paljon. Yksikön henkilökunta noudattaa tarkasti sille ohjeistettuja terveysturvallisia toimintakäytäntöjä. Asiakkaita on ohjattu terveysturvalliseen käyttäytymiseen liittyen mm hygieniaan, turvaväleihin ja suojautumiseen. Sekä henkilökunnan että asiakkaiden rokotuksista on huolehdittu. Tässäkin asiassa korostuu asiakkaan itsemääräämisoikeus ottaa rokote tai jättää se ottamatta. Tätä oikeutta on kunnioitettu. Koronan mukanaan tuomia toimintakäytäntöjä on mukautettu kulloiseenkin tilanteeseen palvelun ostaja vaateiden mukaisesti.

Uhka- ja väkivaltatilanteita tulee yksikössä hyvin harvoin, mutta ne otetaan aina vakavasti ja käsitellään niin pian kuin mahdollista. Selvittelyssä on mukana palveluvastaava tai tilanteen vaatiessa myös Kakspy Palvelut Oy:n johto. Henkilökunta tuntee asiakkaat ja heidän haasteensa ja osaa tukea asiakkaita ristiriitatilanteiden käsittelyssä. Koska riskitilanteet johtuvat usein asiakkaan heikentyneestä psyykkisestä voinnista tai kuormituksesta, on tärkeää, että henkilökunnan tiedonsiirto tapahtuu ajantasaisesti ja työvuorojen välillä. Tästä huolehditaan henkilökunnan päivittäisillä kuulumisilla.

Jos uhka- ja väkivaltatilanne on vakava ja uhkaava, kutsutaan paikalle ohjeen mukaan poliisi. Tällaisen tilanteen selvittelyssä on aina mukana palveluvastaava ja Kakspy Palvelut Oy:n johto. Tilannetta käsitellään sen vaatimalla vakavuudella niin pitkään kuin tarve vaatii. Ohjaajilla on tarvittaessa tilanteiden käsittelyn tukena yrityksen johto, työterveys ja työnohjaus.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvonnan suunnittelusta vastaa Kakspy Palvelut Oy:n johtoryhmä vastuuhenkilönä toimitusjohtaja Markku Kärmeniemi, puh. 040 710 3201

Omavalvontasuunnitelman laatimisesta vastaa palveluvastaava Pia Kovalainen, puh 044 493 2866. Suunnitteluun osallistuu toimipisteen henkilökunta.

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään omavalvonnan vastuunjaon mukaisesti tarvittaessa, kuitenkin vähintään kerran vuodessa. Omavalvontasuunnitelman ja päivityksen tekee palveluvastaava yhdessä henkilökunnan kanssa ja hyväksyy toimitusjohtaja.

Omavalvontasuunnitelmaan tehtävät muutokset kirjataan suunnitelmaan viiveettä ja omavalvontasuunnitelma pidetään ajan tasalla.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on henkilökunnan saatavilla sekä paperisena että sähköisesti tallennettuna.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Asiakkaan palvelutarpeen arviointi Pääkaupunkiseudun tuetussa asumisessa tullessa ja asuessa

Asiakas ohjautuu Pääkaupunkiseudun tuetun asumisen yksikköön palvelutarpeen arvioinnin kautta. Palvelutarpeen arvioinnin tekee Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen mielenterveys- ja päihdepalveluiden asiakasohjaus. Palveluntarvetta arvioidaan myös yhteistyössä suunnitelmallisesti asiakkaan, palveluiden omatyöntekijän sekä Pääkaupunkiseudun tuetun asumisen henkilökunnan kanssa aina tarpeen mukaan, vähintään maksusitoumuksen loppuessa toteuttamis- ja palvelusuunnitelmapalaverissa. Yksikön henkilökunta tekee arviointia asiakkaan toimintakyvystä vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa ja on tarvittaessa olemalla matalalla kynnyksellä yhteydessä asiakkaan omatyöntekijään. Arviointikeskustelua käydään asiakkaan kanssa yhdessä ja lähtökohtana arvioinnille on asiakkaan oma käsitys palvelun/tuen tarpeestaan sekä keinoista, joilla hänen hyvinvointiaan ja toipumistaan edistetään. Tarvittaessa arviointiin osallistuu myös asiakkaan läheisiä sekä muita asiakkaan verkoston edustajia.

Asiakkaan omatyöntekijä päättää palvelutarpeen arvioinnin perusteella asiakkaan tuetun asumisen jatkumisesta tai päättymisestä. Muutostilanteissa Pääkaupunkiseudun tuetun asumisen henkilökunta tukee asiakasta kaikin mahdollisin keinoin.

Asiakkaan ja hänen läheisten osallistuminen palvelutarpeen arviointiin

Asiakas osallistuu aina oman palvelutarpeensa arviointiin. Asiakasta kannustetaan ottamaan mukaan arviointiin myös omaisiaan tai läheisiään. Asiakasta kannustetaan ja tuetaan tuomaan itse esille oma näkemyksensä tarpeistaan ja toiveistaan. Ohjaaja toimii asiakkaan etua valvomassa ja tukemassa mutta ei toimi tai puhu hänen puolestaan. Yksilön itsemääräämisoikeutta tuetaan vahvasti ja asiakkaan osallisuutta oman elämänsä päätöksentekoon vahvistetaan. Jos asiakkaan tilanteessa/ voinnissa tapahtuu äkillisiä muutoksia, ohjaajat tai palveluvastaava ovat välittömästi yhteydessä asiakkaan Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen mielenterveys- ja päihdepalveluiden asiakasohjauksen omatyöntekijään. Asiakkaan palvelun tarvetta arvioidaan uudelleen nopeallakin aikataululla. Huoli asiakkaan tilanteesta/voinnista tuodaan aina asiakkaalle itselle esille ensin ja yhteydenotto viranomaiseen tehdään niin, että asiakas on tästä vähintäänkin tietoinen. Yleensä pyritään toimimaan aina asiakkaan kanssa yhdessä. Akuuteissa tilanteissa kuitenkin toimitaan tilanteen vaatimalla tavalla, joskus joudutaan toimimaan ilman asiakkaan suostumustakin. Tällainen tilanne voi olla esim. asiakkaan psyykkisen voinnin romahtaessa.

Asiakkaan toteuttamis- ja palvelusuunnitelma

Yksilöllisessä palvelun toteuttamis- ja palvelusuunnitelmassa asetetaan yhdessä asiakkaan kanssa hänen kuntoutumistaan tukevat tavoitteet sekä keinot niiden saavuttamiseksi. Tavoitteet ovat aina asiakkaan itsensä asettamat ja tukevat yksilöllisesti hänen toipumistaan ja kuntoutumistaan. Tavoitteista käydään keskustelua asiakkaan ja työntekijän kesken ja pyritään löytämään yhdessä ne asiat, jotka asiakasta arjessa haastavat. Toimenpiteet, joilla asiakas nämä haasteet selättävät asetetaan realistisiksi sekä sellaisiksi, että niiden arviointi on mahdollista niin asiakkaan itsensä kuin työntekijän tekemänä. Toimenpiteitä mietittäessä käydään läpi myös se, millä lailla asiakas toivoo haasteissaan henkilökunnan itseään tukevan, millaisia odotuksia ja toiveita hänellä on tuen saamiseksi. Yhdessä sovitaan tapa, miten käytännön tuki tullaan arjessa toteuttamaan. Jokaiselle asiakkaalle tehdään kirjallinen toteuttamis- ja palvelusuunnitelma kuukauden kuluessa Pääkaupunkiseudun tuetun asumisen palvelun alkamisesta. Toteuttamis- ja palvelusuunnitelmasuunnitelma tarkistetaan yksilöllisen tarpeen mukaisesti, kuitenkin vähintään puolen vuoden välein. Toteuttamis- ja palvelusuunnitelmapalaverissa ovat aina läsnä asiakas itse, asiakkaan oma vastuuohjaaja/ohjaajat yksiköstä sekä sovittaessa yksikön palveluvastaava. Suunnitelma kirjataan aina asiakkaan kanssa yhdessä potilastietojärjestelmään. Tuen ja kuntoutumisen tavoitteet ja toimenpiteet ovat selkeitä ja ymmärrettäviä. Asiakas allekirjoittaa suunnitelman sekä saa itselleen oman kappaleensa. Asiakkaan muuttaessa yksikköön, maksusitoumuksen loppuessa tai palveluntarvetta jostain muusta tarpeesta päivitettyä mukana on myös asiakkaan Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen mielenterveys- ja päihdepalveluiden asiakasohjauksen omatyöntekijä ja mahdollisesti hoitavan tahon edustaja, mahdollisesti asiakkaan kokemusasiantuntija tai muita läheisiä asiakkaan niin halutessa. Asiakkaan ja työntekijän yhdessä kirjaama toteuttamis- tai palvelusuunnitelma lähetetään kahden viikon kuluessa sähköisesti turvapostilla Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen mielenterveys- ja päihdepalveluiden asiakasohjauksen omatyöntekijälle.

Toteuttamis- tai palvelusuunnitelmien tavoitteiden toteutumista seurataan:

1. Kotikäynti keskustelut ja havainnot asiakkaan ja ohjaajien välillä, käyntikirjaaminen Sofia CRM
2. Asiakas ja ohjaaja tekevät mahdollisen viikkosuunnitelman asiakkaan arjen tueksi, tämän toteutumisen arviointi yhdessä
3. Kuukausiseurannat, kirjataan yhdessä asiakkaan kanssa. Kuukausiseurannoissa arvioidaan tavoitteiden toteutumista ja tehdään tarvittavia yhteisiä jatkosuunnitelmia niiden toteutumisen suhteen
4. Toteuttamis- tai palvelusuunnitelman seuranta ja tarkastukset kirjataan aina yhdessä asiakkaan kanssa

Asiakkaan omat vaikutusmahdollisuudet ja saama informaatio kuntoutumisen tueksi

Asiakkaan tilannetta pyritään tukemaan monella tavoin, mukana aina myös hoitava taho ja asiakkaan Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen mielenterveys- ja päihdepalveluiden asiakasohjauksen omatyöntekijään sekä asiakkaan halutessa omaiset ja läheiset sekä mahdollinen kokemusasiantuntija. Pääkaupunkiseudun tuetun asumisen työryhmällä on monipuolista osaamista ja he tuntevat hyvin yhteiskunnan palveluverkoston. Heidän työnsä on tarjoilla asiakkaalle erilaisia kuntoutumisen ja itsehoitokeinojen mahdollisuuksia ja tukea asiakasta näiden mahdollisuuksien hyödyntämisessä. Suunnitelmat ja keskustelut käydään aina niin, että asiakas on paikalla ja vaikuttamassa valintoihinsa ja tavoitteisiinsa. Lopulliset ratkaisunsa omassa elämässään tekee aina asiakas itse.

Henkilökunnan rooli ja tiedonsiirto kuntoutumisen prosessissa

Asiakstarpeen arvion, sen tarkistuksen ja asiakassuunnitelman asiakkaalle tekee aina Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen mielenterveys- ja päihdepalveluiden asiakasohjauksen omatyöntekijä. Asiakassuunnitelma tallennetaan asiakkaan tietoihin, ja siinä kirjattujen tarpeiden pohjalta yksikössä kirjataan asiakkaan toteuttamis- tai palvelusuunnitelma. Asiakkaan oma vastuuhjaaja/ohjaajat tiedottavat asiakkaiden toteuttamis- tai palvelusuunnitelman sisällöstä ja muutoksista muuta henkilökuntaa. Asiakkaan tilanteesta tiedottaminen kuuluu vastuuhjaajan työtehtäviin.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen Sateenkaaressa

Pääkaupunkiseudun tuetun asumisen toiminta perustuu toipumisorientaatioviitekehykseen, jossa tavoitteena on vahvistaa asiakkaan omaa päätöksentekokykyä ja tukea sairaudesta riippumatonta osallisuutta. Toipumisorientaatioajatteluun perustuen ohjaajien rooli on asiakkaan toiveita ja elämän suunnitelmia tukevaa ja voimavaroja esille tuovaa ja korostavaa. Asiakasta ei koskaan jätetä yksin ilman tukea tekemään ratkaisuja, jos ne ovat hänelle vaikeita. Erilaisista mahdollisuuksista käydään aktiivista keskustelua yhdessä hänen kanssaan, ohjaaja tuo esille erilaisia vaihtoehtoja asiakkaalle ja hän itse tekee ratkaisunsa elämässään. Asiakkaita kannustetaan kokeilemaan ja etsimään itselleen oikea tie, riskien ottamiseen suhtaudutaan realistisesti, kannustetaan kokeilemaan ja yrittämään. Aina asiakkaan ja työntekijöiden ajatukset turvallisuudesta kuntoutumisesta eivät ole yhtenevät, mutta asiakas määrittelee itselleen sopivan elämän ja tekee itse päätökset ja ratkaisut sen suhteen. Asiakkaalla on mahdollisuus vaikuttaa siihen, kenen työntekijän kanssa asioita hoitaa.

Hänellä on esim. mahdollisuus vaihtaa omaa vastuuhjaajaa, jos hän kokee yhteistyön jostain syystä hankalana. Tässäkin kohtaa kuunnellaan asiakkaan mielipidettä, kannustetaan kuitenkin myös opettelemaan toimimista erilaisten ihmisten kanssa ja ottamaan uusia näkökulmia vastaan.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan niin asiakkaan kuin häntä hoitavan lääkärin, omaisten ja läheisten kanssa ja ne kirjataan asiakkaan toteuttamis- tai palvelusuunnitelmiin.

Yksikölle on tehty IMO-suunnitelma. Sen mukaan jokaisen asiakkaan kanssa käydään läpi hänen itsemääräämisoikeutensa ja tämä kirjataan hänen toteuttamis- tai palvelusuunnitelmaansa.

Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen Pääkaupunkiseudun tuetun asumisessa

Pääkaupunkiseudun tuetun asumisen toiminta perustuu vapaaehtoisuuteen sekä siihen, että asiakkaat ovat päätösvaltaisia ja oikeustoimikelpoisia ja näin kykeneviä tekemään itsenäisiä, omaa elämäänsä koskevia päätöksiä. Henkilökunnan rooli on itsemääräämisoikeutta tukeva ja siihen ohjaava. Rajoitustoimenpiteitä ei yksikössä käytetä vaan tarvittaessa haasteellisissa tilanteissa ohjaajat käyvät vahvaa ohjaavaa keskustelua. Käytännössä kyseiset tilanteet liittyvät päihteiden käyttöön ja turvallisuuteen. Kotikäyntiä ei voi tehdä päihtyneen asukkaan luokse Henkilökunta tietää ja tunnistaa asiakaskunnan haasteisiin kuuluvia voinnin vaihteluita, jotka osaltaan voivat edellyttää vahvan ohjaamisen ja tuen tarvetta.

Asiakkaan asiallinen kohtelu Pääkaupunkiseudun tuetussa asumisessa

Tuetun asumisen työ perustuu hyvään vuorovaikutukseen. Henkilökunnan vastuulla on vuorovaikutuksen tason ja hyvän keskusteluyhteyden ylläpitäminen. Matalalla kynnyksellä otetaan esille, jos vuorovaikutuksessa on haasteita. Palveluvastaavan ja työryhmän vastuulla on tukea toisiaan asialliseen ja hedelmälliseen vuorovaikutukseen asiakkaiden ja toistensa kesken.

Yhteinen toiminta perustuu vuorovaikutukselle ja tasavertaiselle kohtaamiselle. Tarvittaessa puututaan vuorovaikutuksen haasteisiin ja kriittisiin kohtiin, käydään yhdessä keskustelua ja tuetaan asialliseen ja kunnioittavaan käyttäytymiseen toista ihmistä kohtaan.

Pääkaupunkiseudun tuetussa asumisessa toteutetaan sosiaalihoitolain 48§ ja 49§ mukaista ilmoitusvelvollisuutta asiakkaisiin kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan ilmoittamisessa. Työntekijät ovat tietoisia ilmoitusvelvollisuudestaan.

Haitta- ja vaaratilanteiden käsittely asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa

Lähtökohtana on se, että poikkeamat ja haittatapahtumat käsitellään välittömästi toimipisteessä niiden ilmaantuessa. Tarvittaessa käsittelyyn osallistuu myös Kakspy Palvelut Oy johdon edustajia. Asiakkaalla on aina oikeus tehdä valitus palvelun järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle, Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen mielenterveys- ja päihdepalveluiden asiakasohjaukseen. Asiakkaan oikeusturvaan liittyvissä asioissa häntä neuvoo tuetun asumisen henkilökunta sekä tarvittaessa sosiaali- ja potilasasiainmies.

Asiakkaan osallisuus

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Omavalvontasuunnitelmaan sisältyviä asioita käsitellään soveltuvin osin asiakkaiden kanssa. Lisäksi asiakkailla ja omaisilla/läheisillä on hyvät mahdollisuudet tuoda kehittämisenäkökulmia esille osallistuessaan omaisensa toteuttamis- tai palvelusuunnitelmapalaveriinhin tai ottamalla yhteyttä suoraan toimipisteen henkilökuntaan tai Kakspy Palvelut Oy johtoon.

Meille on tärkeää saada jatkuvaa palautetta toiminnastamme, korjata väärinkäsityksiä, ristiriitoja tai menetelmiä, jotka eivät toimi. Asiakasta kannustetaan vaikuttamaan asioihin puhumalla työntekijöille, palveluvastaavalle, toimitusjohtajalle tai sosiaaliasiamiehelle. Meillä on palautteen antoon luotu ohjeistus sekä kanavat, tieto niistä on saatavilla asiakkaiden omaohjaajilla ja omavalvontakansiossa yksikön toimistossa.

Palautteenannon yhteystiedot:

Palveluvastaava Pia Kovalainen
044 493 2866 pia.kovalainen@kakspy.com

Toimitusjohtaja Markku Kärmeniemi
040 7103201 markku.karmeniemi@kakspy.com

Sosiaaliasiamies Eva Peltola ja Terhi Willberg
029 151 5838 sosiaali.potilasasiamies@luvn.fi

Saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä

Asiakaspalautetta kerätään puoli vuosittain ja ne käsitellään toimipisteen kehittämispäivässä. Palautteesta nostetaan esille kehittämistarpeet, joita viedään eteenpäin yhdessä johdon kanssa.

Kokemusasiantuntija toimii osana Kakspy Palvelut Oy:n laajennettua johtoryhmää ja edustavat siellä palvelunkäyttäjien ääntä. Kaikki yhteistyö kokemusasiantuntijoiden kanssa on luottamuksellista. Toiminnallaan kokemusasiantuntijat voivat vaikuttaa palvelunkäyttäjien osallisuuteen ja Kakspy Palvelut Oy:n toimintaan.

Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai samaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuushenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja, Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen asiakkaat: Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen Kirjaamo PL 33, 02033, Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Muistutuksen vastaanottaja yksikössä; Palveluvastaava Pia Kovalainen_

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaaliasiamies Eva Peltola ja Terhi Willberg
Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue, Espoo
Puhelinnumero: 029 151 5838
Puhelinaika: ma klo 10-12, ti-to klo 9-12
Sähköpostiosoite on muotoa: sosiaali.potilasasiamies@luvn.fi

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

<https://www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta>

Puhelimitse klo ma, ti, ke, pe 9 - 12 to klo 12-15
Suomenkielinen:
029 505 3050
Ruotsinkielinen:
029 505 3030

Yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä

Kaikki edellä mainitut asiat käsitellään aina toimipisteissä sekä Kakspy Palvelut Oy:n johtoryhmässä. Lisäksi kaikkia asianomaisia informoidaan asian käsittelystä kirjallisesti. Asioiden käsittely on korjaavaa ja kehittävä, ei syyttävää ja syyllistä etsivää.

Muistutus käsitellään toimipisteessä kahden viikon aikana.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

Pääkaupunkiseudun tuetussa asumisessa edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä sekä osallisuutta

Asiakkaan toteuttamis- tai palvelusuunnitelmassa, arjen kuntoutumistyössä nousee esille erilaisia tuen tarpeita. Näiden tavoitteiden eteenpäin viemiseksi jokaisen asiakkaan kanssa mietitään omat, hänen toipumistaan tukevat toimenpiteet. Fyysisen hyvinvoinnin tueksi asiakkaan kanssa voidaan tehdä esim. liikuntasuunnitelma. Tämä voidaan kirjata esim. viikko-ohjelmaan sisälle, asiakkaan niin halutessa hän voi hyödyntää tässä myös mm. kaupungin liikuntaneuvojia. Kognitiivisissa haasteissa tuetaan mm. ohjaamalla asioiden suunnitelmalliseen kalenterointiin ja erilaisten muistutustoimintojen hyödyntämiseen. Yksikön henkilökunta tukee omalla toiminnallaan asiakkaan muistia. Asioita ei hoideta puolesta vaan yhdessä. Tämä harjaannuttaa asiakasta päätösvallan pitämiseen itseään koskevilla asioilla, omien asioiden hoitoon ja totuttaa yhteiskunnan palvelujen hyödyntämisessä.

Henkilökunnalla on vankka psykiatrian ja sosiaalipsykiatrian osaaminen. Asiakkaita ohjataan eri keinoin löytämään ja ylläpitämään omia, itselle sopivia itsehoidollisia keinoja. Psykkistä vointia seurataan ja ylläpidetään yhdessä asiakkaan ja hoitavan tahon kanssa. Asiakkaita kannustetaan kokeilemaan omia voimavarojaan ja jakamaan osaamistaan turvallisessa ympäristössä.

Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutuminen:

Asiakkaita tuetaan hyödyntämään yhteiskunnan palveluja eri keinoin. Niihin kannustetaan osallistumaan ja tutustumaan, tutustumisia tehdään myös yhdessä ohjaajan kanssa. Digitaitojen harjaannuttaminen ja oppiminen on iso osa kehittämistyötä ja omalta osaltaan tukee erilaisen kulttuuri- ja harrastustoiminnan saavuttamisessa.

Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan havainnoiden ja keskustellen kotikäynneillä.

Asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa seurataan

Asiakkaita tuetaan fyysisen hyvinvoinnin kohentamiseen ja terveelliseen ruokavalioon mm. ruokavalioneuvonnan myötä.

Pääkaupunkiseudun tuetun asumisen hygieniakäytännöt

Tuetulle asumiselle on laadittu kirjallinen ohje hygieniakäytännöistä. Siinä on määriteltynä siivous- jäte- ja pyykkihuoltoa koskeva taso ja ohjeistus. Hyvään hygieniaan ohjataan kotikäynneillä. Jokaisella asiakkaalla on vastuu hankkia riittävät aineet ja varusteet hygienian ylläpitoon. Henkilökohtaiseen hygieniaan liittyvät asiat ovat osa yksilöllisiä ja asiakkaita tuetaan siinä tarpeen mukaan.

Toimipistettä ylläpitävä Kakspy Palvelut Oy seuraa THL:n ohjeistusta rokotusohjelmista ja muista toimenpiteistä epidemioiden ehkäisemiseksi. Korona-ohjeistusta seurataan tiiviisti ja Kakspy Palvelut Oy:n sisäistä, Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen ja THL:n terveysturvallisuuden suosituksia noudattavaa infektiovarautumissuunnitelmaa ylläpidetään ja toimintamalleja päivitetään koko ajan tarpeen mukaan. Korona-pandemian myötä yksiköissä on tehostettu terveysturvallisuuteen liittyviä käytäntöjä paljon. Asiakkaita ohjataan ja tuetaan ohjeiden sisäistämisessä ja toteuttamisessa käytännössä.

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämisen ennaltaehkäiseminen

Toimipistettä ylläpitävä Kakspy Palvelut Oy ja sen koronatyöryhmä seuraa ja tiedottaa yksiköitä THL:n ohjeistuksista, rokotusohjelmista ja muista toimenpiteistä epidemiatilanteessa toimimisessa. Korona-ohjeistusta seurataan tiiviisti ja Kakspy Palvelut Oy:n sisäistä, terveysturvallisuuden suosituksia noudattavaa varautumissuunnitelmaa seurataan ja päivitetään koko ajan tarpeen mukaan. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen infektio-ohjeistuksia noudatetaan.

Asiakkaita tuetaan ja ohjataan terveysturvalliseen käyttäytymiseen omassa asunnossaan sekä liikkeessä ulkopuolella.

Asiakkaita tuetaan ja autetaan ajantasaisessa rokottautumisessa ja heitä pidetään muutenkin ajan tasalla terveyteen ja turvallisuuteen liittyvissä asioissa.

Terveyden- ja sairaanhoito

Asiakkaiden suunhoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevat käytännöt

Asiakasta tuetaan keskustellen ja ohjaten huolehtimaan omasta terveydestään kokonaisuudessaan. Asiakkaan psyykkisen ja fyysisen hyvinvoinnin tuki ja seuranta sekä tarvittaessa hoitoonohjaus on osa ohjaajan arjen työtä. Asiakkaiden hoitoon ja hoidon järjestämiseen liittyvät käytännöt ovat oleellinen osa uusien työntekijöiden perehdytyksessä.

Asiakkaiden hyvinvoinnin tukemiseksi on tärkeää, että tiedonkulku toimii ja henkilökunnan osaaminen on vahvaa. Muuttuvissa käytännöissä on tärkeää, että henkilökunta osaa auttaa asiakasta avun saamisessa. Työvuorojen vaihtuessa tiedonsiirto akuuteista asioista takaa tiedonkulun, jokaisen työntekijän vastuulla on tärkeän tiedon eteenpäin vieminen koko työryhmälle.

Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyden edistäminen ja seuranta

Kuntouttavalla työotteella ylläpidetään palvelunkäyttäjän toimintakykyä ja kannustetaan häntä ottamaan itse vastuuta omasta hyvinvoinnistaan sekä tuetaan ja edistetään hänen psyykkistä hyvinvointia.

Lääkehoito

Pääkaupunkiseudun tuetun asumisen lääkehoitosuunnitelman seuranta ja päivitys

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain tai tarvittaessa. Lääkehoitosuunnitelman ajantasaisuudesta vastaa nimetyt sairaanhoitajat Nicolina Makkonen ja Jarno Korja, Alvilan tehostetun palveluasumisen yksiköstä. Tuetussa asumisessa ei ole lääkehoitoa, asiakkaiden lääkehoitovastuu on terveyskeskuksessa, kotihoidossa tai psykiatrian poliklinikalla.

Lääkehoidon vastuu

Palveluvastaava vastaa yhdessä lääkevastaavien (sh) kanssa lääkehoitosuunnitelman ajantasaisuudesta ja ylläpidosta, henkilöstön lääkehoidon osaamisen tasosta ja lääkehoidon tenttien ajantasaisuudesta. Sairaanhoitajat toimivat lääkehoidon vastaavina henkilöstön lääkänäyttöjen vastaanottajina.

Yksikön työntekijöillä itsellään on vastuu oman osaamisen ylläpidosta ja tarpeenmukaisesta päivittämisestä. LOVE-lääkehoidon tentit suoritetaan yksikössä kolmen vuoden välein. Niiden suorittamisen aikataulusta vastaa palveluesimies yhdessä lääkehoitovastaavien ja työntekijöiden kanssa. Työntekijöillä on itsellään vastuu seurata LOVE-tenttien suorittamisen aikataulua.

Koko henkilökunta on vastuussa asiakkaiden lääkehoidon vaikuttavuuden seurannasta ja siihen liittyvien huomioiden ja muutosten kirjaamisesta potilastietojärjestelmään. Mahdolliset lääkehoidon poikkeamat tehdään LähiTapiolan riskisenhallintajärjestelmään Riskipulssiin ja niitä seurataan sovitun prosessin mukaan.

Kakspy Palvelut Oy:llä on nimetty lääkehoidosta vastaavien työntekijöiden työryhmä. Tämä työryhmä kokoontuu vähintään kaksi kertaa vuodessa kehittämään ja päivittämään tietoja.

Monialainen yhteistyö

Yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvan verkoston kanssa

Yhteistyö asiakkaan verkoston kanssa alkaa asiakkaan tuettuun asumiseen ohjautumisesta ja muotoutuu asiakkaan tarpeiden ja palveluverkoston mukaan. Yhteistyö perustuu asiakkaan suostumukseen tietojen välittämisestä ja yhteistyöstä, tämä suostumus kirjataan asiakkaan tietoihin potilastietojärjestelmässä. Sähköisen yhteistyön mahdollistaa turvapistijärjestelmä. Asiakastietojen siirtäminen tapahtuu turvapistijärjestelmällä. Sekä asiakkaalla että työntekijöillä on tiedossa asiakkaan oma sosiaalihuollon työntekijä, joka vastaa asiakkaan palvelun oikeellisuudesta ja tarpeenmukaisuudesta. Yhteistyö hänen kanssaan on asiakkaan tiedossa. Yhteydenpito tapahtuu aina niin, että asiakkaalla on vähintään tieto tästä, mieluiten kuitenkin aina yhdessä asiakkaan kanssa. Yhteyttä voi ottaa asiakas, työntekijä tai palveluvastaava.

Henkilöstö

Yksikön henkilöstön määrä ja rakenne

Tuetun asumisen henkilökunnan määrä yhteensä 6, sosionomi Amk x2 sekä lähihoitajia x4 (palveluvastaava on sosionomi)

Sijaisten käytön periaatteet

Sairauspoissaolojen, työvapaiden ja koulutusten osalta palveluesimies arvioi yksikön sijaistamisen tarpeen. Hyvin lyhyet akuutit poissaolot voidaan sijaistaa vakituisen henkilökunnan joustavalla työvuorosuunnittelulla ja työvuorojen vaihdoilla. Pidempien poissaolojen sekä vuosilomien kohdalla käytetään sijaisia.

Vuosilomasuunnittelu tehdään yksiköittäin kesälomien osalta 31.3. mennessä ja talvilomien osalta 30.9. mennessä. Palveluvastaava vastaa tasapuolisesta lomasuunnittelusta noudattaen lomakiertoa. Työntekijät saavat esittää lomatoiveita ja ne huomioidaan mahdollisuuksien mukaan ymmärtäen niiden tukevan työntekijöiden työssä jaksamista.

Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan

Yksiköiden henkilöstömitoitus ja työvuorosuunnittelu määräytyy annettujen suositusten, sopimusten ja käytännön toiminnan pohjalta. Palveluvastaava vastaa yksikön henkilöstön käytöstä sekä työvuoro- ja lomasuunnittelusta.

Palveluvastaavan tehtävä on puolet asiakastyötä.

Yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet

Palvelupäällikkö rekrytoi vakituiset työntekijät yhdessä palveluvastaavan kanssa. Rekrytoinnit julkisia, TE-palveluiden kautta tehtyjä. Sijaisten ja lyhyempien työsuhteiden rekrytoinnin hoitaa palveluvastaava joko yksin tai yhdessä muiden palveluvastaavien kanssa.

Henkilökunnan rekrytoinnissa tärkeää on sitoutuminen työnantajan arvopohjaan. Henkilökuntaa rekrytoitaessa kiinnitetään huomiota monipuolisen ammattiosaamisen ja kouluttautumisen lisäksi myös muuhun harrastuneisuuteen ja työn ohella/ lisänä

hankittuun osaamiseen. Vaatimuksena uusille rekrytoitaville työntekijöille on rokotemyönteisyys ja työntekijän on huolehdittava lain vaatimasta rokotesuojasta. Rekrytoinnin yhteydessä tarkistetaan hakijan koulutustodistukset ja rekisteritiedot sekä rokotesuoja.

Rekrytoinnissa huomioitava soveltuvuus ja luotettavuus

Palvelun asiakasryhmänä ovat täysi-ikäiset asiakkaat. Työntekijöiden soveltuvuus, ammattilaillisuus ja luotettavuus varmistetaan haastattelulla, opiskelu- ja työtodistuksilla. Työntekijän ammattisoveltuvuus tarkistetaan myös Valviran ylläpitämästä Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden rekisteristä Julki Terhikistä.

Henkilöstön perehdyttäminen

Henkilökunnan ja uusien työntekijöiden perehdyttäminen on palveluvastaavan ja hänen osoittamansa työntekijän vastuulla. Käytössä on perehdytyslomake, jonka avulla perehdyttämisen toteutuminen varmistetaan. Kakspy Palvelut Oy:n palvelupäällikkö vastaa toimintakäytännöissä ja ohjeistuksissa tapahtuvien muutosten tiedottamisesta palveluvastaaville ja nämä edelleen henkilökunnalle. Ajankohtaiset asiat käsitellään yksiköiden viikoittaisessa henkilöstöpalaverissa, joista tehdään muistio. Muistio on sähköisessä muodossa jokaisen työntekijän saatavilla ja vastuulla tutustua.

Henkilökunnan täydennyskoulutus

Täydennyskoulutustarve arvioidaan lähtökohtaisesti yksittäisen työntekijän tarpeista, mutta tarvittaessa järjestetään koulutusta koko henkilökunnalle. Koulutustarpeen pohjana on asiakkaiden tuen tarpeet ja niihin vastaaminen. Vuosittainen työntekijän täydennyskoulutusvaade 3 päivää vuodessa toteutuu. Henkilökunnan koulutusta järjestetään joko lähi- tai etäkoulutuksena. Korona-aikana suositetaan verkkokoulutuksia ja nämä mahdollistavat yleensä useamman työntekijän koulutukseen osallistumisen samaan aikaan.

Henkilöstön hyvinvointi

Henkilöstön hyvinvoinnista huolehditaan monin keinoin. Palveluvastaava on yksikössä läsnä, tuntee ja tietää yksikön ja työntekijöiden haasteet ja osaa reagoida niihin nopeasti ja tarpeen mukaan. Organisaation hierarkia on matala ja johto on hyvin tavoitettavissa ja läsnä tarpeen mukaan.

Tuetussa asumisessa on paljon henkilökunnan osaamista ja työhyvinvointia tukevia käytäntöjä mm. kehityskeskustelut, toimipisteiden ja työryhmien kehittämistyö, opintopiiritoiminta, työsuojeluorganisaation määrittelemä toiminta, sisältäen mm. laaditut toimintamallit (Riskienhallinnan prosessit, työsuojelun toimintaohjelma, varhaisen välittämisen malli, henkisen työsuojelun toimintaohje, hoitoonohjaus), työhyvinvointia edistävä tyhy-toiminta, työterveyshuollon palvelut, työnkierto, työnohjaus sekä koulutussuunnitelma.

Palveluvastaavan hyvinvoinnista ja työssä jaksamisesta huolehditaan vastaavin keinoin. Palveluvastaavien työnohjaus on kuukausittain. Palveluvastaavat kuuluvat organisaation laajennettuun johtoryhmään ja ovat oman yksikkönsä osalta päättämässä ja kehittämässä asioita myös organisaatiotasolla.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Henkilökunta tietää vastuunsa ja velvollisuutensa 48§ ja 49§:n mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta liittyen asiakkaan epäasialliseen kohteluun tai sen uhkaan. Henkilökunta on osallistunut 48§ ja 49§:n velvoitteita koskevaan koulutukseen. Lomake ilmoituksen tekemisestä on jokaisen työntekijän saatavilla henkilökunnan ilmoitustaululla sekä henkilökunnan käyttämässä yksikön drive-tiedostossa. Henkilökunta käy aktiivista keskustelua asiakkaan kohtelusta ja vuorovaikutuksen keinoista ratkoa hankaliakin asiakastilanteita.

Henkilökunnan vastuu on tehdä ilmoitus välittömästi, mikäli havaitsee asiakkaaseen kohdistuvaa epäasiallista käytöstä tai sen uhkaa. Prosessin mukaan työntekijä tekee ilmoituksen, palauttaa sen välittömästi yksikön palveluvastaavalle. Palveluvastaava kirjaa tilanteen selvityksen ja toimenpideselvityksen lomakkeeseen ja toteuttaa välittömät toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Palveluvastaava palauttaa lomakkeen 3-5 päivän kuluessa Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen vastaavalle johtavalle sosiaalityöntekijälle sekä sosiaalityön palvelujohtajalle. Prosessi etenee hyvinvointialueen sisällä hyvinvointialueen toimintamallien mukaisesti. Vakavissa epäkohdissa ilmoitus menee myös aluehallintoviranomaisen tietoon.

Ilmoituksen tehneeseen työntekijään ei kohdisteta minkäänlaisia toimenpiteitä tekemänsä ilmoituksen vuoksi. Ilmoitusta käsitellään yksikössä kehittävasti ja sovitaan yhdessä parempia tapoja ja toimintamalleja. Ohjaajien tulee olla tietoisia keskusteluista sekä sovituista toimintamalleista ja tässä avoin keskustelu ja tiedonkulku on avainasemassa. Ohjaajilla on velvollisuus sitoutua yhteisiin sopimuksiin ja työnantajan arvoihin.

Pääkaupunkiseudun tuetun asumisen toimitilat

Tuetulla asumisella on käytössä huoneisto, jossa toimistot sekä asiakkaiden ryhmätilat. Jokaisella asiakkaalla on oma vuokra-asunto tai tuetun asumisen tukiasunto. Tuki-asunnon käyttöä ja siistinä pitämistä määrittävät samat vuokralaisen vastuut kuten yleensäkin vuokra-asumisessa.

7 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Perehdytys asiakastyön kirjaamiseen, kirjaamisen käytännöt ja tietoturva

Ohjaajan työssä kirjaamisen käytännöt ovat selkeitä. Asiakastiedon kirjaaminen perustuu sosiaalihuollon kirjaamista ohjaavaan "Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa"-oppaaseen. Ohjeet kirjaamisen käytäntöihin on jokaisen ohjaajan saatavilla ja ovat osana perehdytystä. Tuetun asumisen työntekijä on osallistunut Kanta-kouluhankkeeseen liittyvään sosiaalihuollon kirjaamiskoulutukseen. Tämän perusteella henkilökunnalle on pidetty/pidetään opintopiirejä, jotta sosiaalihuollon kirjaamisosaaminen siirtyy yhä vahvemmin jokaisen arkeen ja kirjaamisen käytäntöihin.

Kirjaamisen käytännöt on sovittu yhteisesti ja niitä käydään läpi säännöllisesti henkilökunta palaverissa. Ohjaajan vastuulla ja työnkuvaan kuuluu ajantasainen kirjaaminen ja kirjausten seuranta. Kirjaukset pyritään tekemään viipymättä, vähintään kuitenkin työvuoron aikana.

Potilastietojärjestelmien käyttöön osallistuvat henkilöt täyttävät ennen järjestelmään pääsyään salassapitosopimuksen, jossa sitoutuvat noudattamaan asiakirjasalaisuutta sekä saman lain 15§:ssä säädettyä vaitiolovelvollisuutta ja hyväksikäyttökieltoa niiden tietojen osalta, jotka on saanut toimiessaan Kakspy Palvelut Oy:ssa.

Kirjaamisen käytössä on terveydenhuollon Sofia Crm -potilastietojärjestelmä. Tietojärjestelmiä käyttävät henkilöt ovat osallistuneet omien vastuiden mukaisesti seuraaviin koulutuksiin: Kantapalveluiden verkkokoulutus, tietojen turvallinen käsittely Kantapalveluiden verkkokoulutus, Rakenteinen kirjaaminen.

Jokainen työntekijä tietää vastuunsa asiakastiedon käsittelyssä, palveluvastaava tuo ajankohtaisen tiedon ja ajantasaiset vaatimukset työryhmän tietoon välittömästi. Tietojen käsittelyn suhteen käydään aktiivista keskustelua työryhmässä ja tarvittaessa palveluvastaava pyytää tarkennusta ja ohjeistusta mm. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen tietoturva-asiantuntijalta.

Yksikössä on käytössä salattu sähköpostijärjestelmä, jota käytetään kaikkien asiakastietojen lähettämiseen.

Henkilökunnan ja uusien työntekijöiden perehdyttäminen on palveluvastaavan tai hänen nimeämänsä työntekijän vastuulla. Käytössä on oma perehdytyslomake, jonka avulla perehdyttämisen toteutuminen varmistetaan. Palvelupäällikkö vastaa toimintakäytännöissä ja ohjeistuksissa tapahtuvien muutosten tiedottamisesta oman vastuualueensa palveluvastaaville ja nämä edelleen henkilökunnalle. Ajankohtaiset kirjaamiseen liittyvät asiat käsitellään yksiköiden viikoittaisessa henkilöstöpalaverissa, joista tehdään muistio. Täydennyskoulustarve arvioidaan lähtökohtaisesti yksittäisen työntekijän tarpeista, mutta tarvittaessa järjestetään koulutusta koko henkilökunnalle. Tietojen käsittelyn turvallisuudesta käydään jatkuvaa ohjaavaa keskustelua yksikössä. Kaikki työntekijät täyttävät sekä Kakspy Palvelut Oy:n oman vaitiolositoumuslomakkeen.

Tietosuojavastaavana Jari Peltola jari.peltola@kakspy.com p. 0407103203

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä Ei

8 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuuden mukaan suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

9 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys 16.2.2023

Allekirjoitus Pia Kovalainen

1. ILMOITUS ASIAKKAAN EPÄASIALLISESTA KOHTELUSTA TAI SEN UHASTA

Työntekijän ilmoitus (sosiaalihuoltolain § 48 ja § 49). Ilmoitus asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai ilmeisestä epäkohdan uhasta asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.

Tilanteen kuvaus:

-

- _____
Päiväys

Työntekijä ja nimenselvennys

Olen saanut
tämän
ilmoituksen
tiedoksi
työnantajan
edustajana

-
Päiväys

Yksikön palveluesimies ja nimenselvennys

2. ASIAN SELVITTELY PALVELUESIMIEHEN TOIMESTA

Työnantajan asian johdosta tekemät toimenpiteet (sosiaalihuoltolaki § 49)

-

Päiväy

s

-

Palveluesimi
es ja nimenselvennys

3. VASTAAVAN JOHTAVAN SOSIAALITYÖNTEKIJÄN YHTEENVETO

Annettu ohjaus ja neuvonta sekä tehdyt toimenpiteet ja arviointi

-

Päiväys

Vastaava johtava sosiaalityöntekijä ja nimenselvennys

Kopio lähetetty:

Työntekijä

Palveluesimies

Sosiaalityön palvelujohtaja

Palvelutuotannon ohjaus- ja valvontayksikkö

Potilas/sosiaaliasiamies

Aluehallintovirasto

Arkistoitu / Tweb

